

## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMPRESA PET CHIC ESTÉTICA ANIMAL E OFURÔ**

Emanuella de Espíndula<sup>1</sup>  
Renata Silva<sup>2</sup>

### **RESUMO**

No atual cenário competitivo as empresas buscam constantemente alcançar o sucesso e para isso é necessário que ela conquiste primeiro os consumidores fazendo com que estes se tornem clientes. Afinal, os clientes são o ponto central de toda organização, sem eles não há produção, não há venda e não há lucro. Conquistar um cliente já não é tarefa fácil, conseguir mantê-lo como cliente se torna uma luta constante por parte da empresa. Por isso, elas buscam alcançar a satisfação deles atendendo as suas necessidades e desejos oferecendo produtos e serviços de qualidade e um bom atendimento. Mas para que isso seja realizado de forma eficiente, torna-se necessário que a empresa conheça o perfil de seus clientes e suas necessidades, para melhor atendê-los conseguindo alcançar a sua satisfação. Com base nisto, este estudo buscou realizar uma pesquisa de satisfação com os clientes da empresa Pet Chic Estética Animal e Ofurô com o objetivo de identificar o perfil deles, diagnosticar a sua percepção quanto a qualidade dos serviços prestados juntamente com a qualidade do atendimento oferecido. Para conseguir determinar o nível de satisfação dos clientes da empresa foi aplicado um questionário do modelo SERVQUAL seguindo a técnica SERVPERF que constata a percepção dos clientes por meio de vinte e duas questões dentro das cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. O resultado da análise desta pesquisa possibilitou identificar os principais fatores que geram satisfação nos clientes do Pet, como a limpeza e organização do espaço físico, a aparência limpa e profissional dos funcionários e o horário de atendimento. Os elementos que foram considerados indiferentes pelos clientes como a atenção individual oferecida pelos funcionários e o atendimento personalizado e poucos índices foram considerados insatisfatórios pelos clientes. A partir destes resultados foram realizadas sugestões que contribuam para o desempenho da empresa resultando no aumento do índice de satisfação de seus clientes.

Palavras-chave: Cliente, Satisfação, Qualidade, SERVQUAL/SERVPERF.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. emanuella.tj@hotmail.com

<sup>2</sup> Prof. MSc. Orientadora, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. renataprofadm@gmail.com